

Comune di
Vimercate
(MB)

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

**Gestore del Contratto di Servizio:
Vimercate Servizi srl**

22 Dicembre 2025

Sommario

1. La Vimercate Servizi srl	3
1.1 Presentazione	3
1.2 Organizzazione	3
1.3 Certificazioni	3
1.4 Sede ed Unità organizzative	3
2. La Carta dei Servizi Cimiteriali	5
2.1 Cos'è la Carta dei Servizi Cimiteriali	5
2.2 Emissione, riesame e diffusione	5
2.3 Riferimenti normativi e di indirizzo	5
3. Principi adottati per la gestione dei servizi	7
4. Caratteristiche dei Servizi Cimiteriali principali	8
4.1 Sepoltura mediante Inumazione e Tumulazione	8
4.2 Esumazioni, estumulazioni e traslazioni	9
5. Servizi cimiteriali connessi, complementari ed accessori	12
5.1 Illuminazione votiva	13
5.2 Pratiche amministrative	13
5.3 Custodia dei cimiteri e regolamentazione degli accessi	13
5.4 Manutenzione del patrimonio cimiteriale	14
6. Qualità dei Servizi Cimiteriali	15
7. Tutela degli utenti	17
7.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti	17
7.2 Rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi cimiteriali	17
8. Altre informazioni utili per gli utenti cimiteriali	18
8.1 Destinatari dei servizi	18
8.2 Tariffe e modalità di pagamento dei servizi cimiteriali	18
8.3 Orari di accesso al cimitero	18
8.4 Uffici amministrativi del servizio cimiteriale	18
9. Allegati	19
9.1 Modulo per reclami, osservazioni o suggerimenti	19
9.2 Questionario di soddisfazione dei Servizi Cimiteriali	20

1. La Vimercate Servizi srl

1.1 Presentazione

La Vimercate Servizi srl è la società di scopo (nel seguito Concessionaria) costituita per la gestione del sistema cimiteriale del Comune di Vimercate.

E' costituita da:

- **Il Ponte Cooperativa Sociale Onlus** (di seguito Cooperativa), con sede legale in Via Italia 3 ad Albiate (MB)
- **Zanetti srl** (di seguito Zanetti), con sede legale in Via Emilio Visconti Venosta, 7 a Milano

Il Ponte è stato fondato il 6 luglio 1995 grazie all'iniziativa di un gruppo di cooperatori di Albiate (MB).

È impegnata prevalentemente in:

- Gestione Cimiteri
- Realizzazione e manutenzione verde

Attualmente gestisce circa 90 plessi cimiteriali, prevalentemente sul territorio della Provincia di Monza e Brianza, ed anche di Milano, Lecco, Como, Pavia, Varese. Anche in qualità di impresa consorziata del Consorzio Sestante di Milano, e del Consorzio Stabile A.L.P.I. di Milano, ha già promosso e sta gestendo 25 project financing e concessioni di costruzione e gestione cimiteriali.

Zanetti è stata fondata nel 1958 come società artigiana per l'installazione di impianti elettrici votivi cimiteriali. Nel tempo si è evoluta, allargando lo spettro delle realizzazioni e giungendo a costruire impianti elettrici di qualsiasi genere: civili, industriali e pubblici. La Società ha, inoltre, acquisito nuove e particolari specializzazioni per la realizzazione di impianti di videosorveglianza, fotovoltaici ed automazione cancelli. La Società svolge attualmente attività di illuminazione votiva in circa 300 cimiteri, di piccole, medie e grandi dimensioni, localizzati prevalentemente nel nord-ovest d'Italia. Ha al proprio attivo numerosi project financing di gestione delle luci votive e degli impianti tecnologici.

Il Ponte è socio con l'88 % del capitale sociale. Zanetti srl è socia con il 12 % del capitale sociale.

1.2 Organizzazione

Dal punto di vista operativo, la Vimercate Servizi srl si avvale delle ditte socie per lo svolgimento dei servizi e delle realizzazioni. In particolare:

- a Il Ponte, la parte relativa a servizi cimiteriali, all'ufficio pratiche cimiteriale, alla manutenzione del cimitero e le realizzazioni delle opere cimiteriali.
- a Zanetti la parte relativa alla gestione delle votive e realizzazione delle opere tecnologiche.

1.3 Certificazioni

Al fine di assicurare ai terzi (portatori di interesse interni ed esterni) i propri principî organizzativi e gestionali, entrambe le ditte socie attuano un Sistema di Gestione integrato per la Qualità, Ambiente e Sicurezza conformemente alle norme UNI EN ISO 9001, 14001 e UNI EN ISO 45001.

1.4 Sede ed Unità organizzative

La sede legale della Vimercate Servizi srl è in Via Italia, 3 - 20847 Albiate (MB), con domicilio digitale /PEC vimercateservizi@legalmail.it.

La sede legale e amministrativa de Il Ponte è in Via Italia, 3 - 20847 Albiate (MB) (Telefono 0362/930098 – Fax 0362/930132 - E-mail: ilponte@gruppocooperativo.eu), ed ospita la Direzione della Cooperativa, la Presidenza, la sede del Consiglio di Amministrazione.

La sede operativa è in via Rivera, 62 a Carate Brianza (MB) (Telefono 338/6111607 - E-mail: gestione.cimiteri@gruppocooperativo.eu).

La sede legale della Zanetti srl è in Via Emilio Visconti Venosta, 7 a Milano. La sede operativa è in via Artigianato 2 a Borgo san Siro (PV) (Telefono 0382/874121 - Fax 0382/879042 - E-mail: gestionale@zanettisrl.org).

Per le specifiche esigenze dei cittadini si rimanda ai recapiti al capitolo 8.4 “Uffici amministrativi del servizio cimiteriale”.

2. La Carta dei Servizi Cimiteriali

2.1 Cos'è la Carta dei Servizi Cimiteriali

I Servizi Cimiteriali sono servizi pubblici essenziali e quindi soggetti alle Leggi vigenti in materia ed al Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante, ai quali si rimanda per una formale e completa disciplina e di cui la presente Carta dei Servizi è la mera esemplificazione schematica e fruibile.

Alla luce di quanto sopra esposta, questa Carta dei Servizi Cimiteriali (nel seguito Carta dei Servizi) si configura come un mezzo attraverso il quale la Vimercate servizi srl informa il Comune Appaltante e/o Cittadini/Utenti (nel seguito Utenti) sulle attività che la stessa deve svolgere nel particolare e delicato ambito dei servizi cimiteriali, e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare tali servizi in una prospettiva di continuo miglioramento, assicurando nel contempo la tutela degli Utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio stesso.

Essa rappresenta, pertanto, una scelta di trasparenza nel rapporto con gli Utenti i quali sono informati di che cosa e quanto possono attendersi dalla Concessionaria .

Il tutto nell'ambito dei rapporti tra Comune (Ente affidante) e la Concessionaria regolati da un Contratto di Servizio, che formalizza i reciproci impegni ed obblighi tra Ente Locale, titolare del servizi di gestione cimiteriale, e la Concessionaria, erogatrice dei servizi.

Tale Contratto stabilisce anche la qualità dei servizi che la Concessionaria si impegna a garantire secondo gli standard esplicitati, provvedendo a monitorare lo scostamento tra i livelli di qualità previsti e quelli effettivamente erogati.

2.2 Emissione, riesame e diffusione

a) Emissione

L'Emissione controllata e dedicata della Carta dei Servizi da parte della Concessionaria viene fatta a fronte del contratto di Appalto per la concessione, mediante finanzia di progetto, del servizio di gestione del sistema cimiteriale, con lavori accessori di adeguamento, manutenzione straordinaria ed inerenti per la realizzazione di nuove sepolture. Il contratto è stato sottoscritto in data 06/05/2025.

b) Riesame

Il Riesame della Carta dei Servizi viene fatto dalla Concessionaria prima della sua emissione, per recepire eventuali specifiche richieste della Gara d'Appalto o i dettagli specifici del Contratto di Servizio acquisito, a fronte del quale, comunque, viene ripetuto ogni anno per tutta la durata del Contratto stesso.

c) Diffusione

La Carta dei Servizi è a disposizione, in formato cartaceo, presso la sede legale della Concessionaria (Via Italia,3 ad Albiate - MB), e presso il presidio organizzativo del processo operativo della Gestione dei Servizi Cimiteriali della Cooperativa (via Rivera,62 a Carate Brianza – MB), e negli uffici competenti del Comune Affidante. Se ritenuto opportuno da quest'ultimo, la Carta dei Servizi sarà disponibile e scaricabile sul sito web del Comune Affidante.

Essa è diffusa in modo controllato tra il personale amministrativo, organizzativo ed operativo del Settore Cimiteriale della Cooperativa.

2.3 Riferimenti normativi e di indirizzo

La redazione della presente Carta dei Servizi fa riferimento in particolare a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
- DPR n° 285 del 10 settembre 1990 "Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria"

- Circ. Ministero della Sanità n° 24 del 24 giugno 1993: regolamento di polizia mortuaria, approvato con DPR 285/90 circolare esplicativa
- Regolamento Regionale di Polizia Mortuaria n. 14 giugno 2022 n. 4
- Conferenza Unificata – Accordo del 26/09/2013 su Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principî e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali
- Norma UNI EN ISO 9001, Norma UNI EN ISO 14001, Norma UNI EN ISO 45001
- Linee guida: Norma UNI ISO 10002: 2006 “Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici”
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante
- Contratto di Servizio con il Comune Affidante

3. Principi adottati per la gestione dei servizi

La Carta dei Servizi della Concessionaria si ispira ai seguenti principî fondamentali:

a) Eguaglianza ed Imparzialità

garantire il medesimo servizio a tutti gli Utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di Utenti.

b) Efficacia ed Efficienza

adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie ad erogare servizi improntati al continuo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza.

c) Continuità

assicurare l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare. Qualora ciò non fosse possibile per cause di "forza maggiore", non dipendenti dalla volontà aziendale, impegnarsi comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

d) Partecipazione

garantire la partecipazione dell'Utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con il soggetto erogatore. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso.

e) Cortesia

assicurare un comportamento verso gli Utenti improntato a rispetto e cortesia.

f) Prevenzione e Protezione Ambientale

operare costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in particolare per il contenimento dei consumi e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

g) Prevenzione e Protezione Salute e Sicurezza nel luogo di lavoro

assicurare la protezione e la prevenzione della salute e della sicurezza delle persone coinvolte volontariamente o involontariamente nella attività soggetto erogatore (Utenti, Controllori ed Esecutori dei Servizi Cimiteriali).

h) Privacy

confermare che il trattamento dei dati personali di coloro che vengono coinvolti nella attività del soggetto erogatore avviene nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e art.13 Regolamento UE 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR).

4. Caratteristiche dei Servizi Cimiteriali principali

I Servizi Cimiteriali principali gestiti dalla Cooperativa, oggetto di questo Documento e del Contratto di Servizio sono:

- 1. Sepoltura mediante Inumazione e Tumulazione**
- 2. Esumazione ed Estumulazione**

4.1 Sepoltura mediante Inumazione e Tumulazione

a) Inumazione

Servizio di sepoltura, al termine della cerimonia funebre, mediante la quale la salma, contenuta nel cofano funebre, è calata in una fossa di adeguate dimensioni, in uno spazio cimiteriale adibito specificatamente a tali sepolture. La mineralizzazione del cadavere avviene normalmente nel periodo di dieci anni non rinnovabili.

I resti mortali della salma una volta esumati potranno essere tumulati in loculi ossari (cellette), o in altri manufatti cimiteriali, se così richiesto da parte dei familiari, o collocati nell'ossario comunale.

b) Tumulazione

Servizio di sepoltura, al termine della cerimonia funebre, mediante la quale la salma, contenuta in feretro composto di cassa in zinco chiusa con saldatura e cofano funebre in legno, viene deposta in loculo ipogeo o epigeo, di adeguate dimensioni, per il periodo previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante, a conclusione del quale è possibile rinnovare la concessione per un ulteriore periodo come previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

Qualora la salma non sia completamente decomposta sarà inumata in terra per il periodo previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante prima della tumulazione in una celletta.

Alla fine i resti mortali, se così richiesto da parte dei familiari, vengono depositi in una celletta per il periodo previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

c) Sepoltura in tomba di famiglia

La Tumulazione può avvenire in una tomba di famiglia preventivamente ottenuta in concessione, in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande. La durata e l'eventuale rinnovo della concessione delle sepolture di famiglia è quella prevista dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

L'Operazione avviene al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.

d) Criteri per la concessione dei manufatti cimiteriali

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base dei criteri previsti dal Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune di Affidante.

e) Materiali ornamentali

L'ornamentazione dei monumenti funebri è consentita nel rispetto del Regolamento di Polizia Mortuaria.

In particolare, si evidenzia che:

- dai cimiteri saranno rimossi d'ufficio i monumenti, le lapidi, i copritomba indecorosi o la cui manutenzione sia gravemente carente;
- il Responsabile di custodia del cimitero disporrà la rimozione dalle tombe di tutti gli oggetti quali corone, vasi, piante ecc. che si estendano fuori dalle aree concesse o coprano epigrafi in modo da renderne impossibile la lettura.

4.2 Esumazioni, estumulazioni e traslazioni

a) Esumazione

L'esumazione consiste nel disseppellimento della salma precedentemente collocata in un campo di inumazione al termine del ciclo di sepoltura per la verifica dello stato trasformativo, e può essere:

- ordinaria, se avviene al termine del ciclo di sepoltura, cioè dopo che sono trascorsi gli anni dall'imumazione previsti dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante;
- straordinaria, se avviene prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari, per il trasferimento in altra sepoltura o per procedere a cremazione, sempre previa autorizzazione dell'Autorità Sanitaria, o predisposta dalla autorità giudiziaria.

b) Estumulazione

Servizio di disseppellimento della salma collocata in un loculo per la verifica del suo stato trasformativo, e può essere:

- ordinaria, se avviene al termine della concessione, cioè dopo che sono trascorsi gli anni dalla tumulazione previsti dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante;
- straordinaria, se avviene prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari, per il trasferimento in altra sepoltura o per procedere a cremazione, sempre previa autorizzazione dell'Autorità Sanitaria, o predisposta dalla autorità giudiziaria.

c) Traslazione

La traslazione consiste nel trasferimento del feretro da una sepoltura ad un'altra, nello stesso od in altro cimitero.

La traslazione è consentita ad esempio:

- per la successiva tumulazione in sepolture di famiglia o per abbinamento in loculo vicino a quello occupato o da occuparsi con la salma di un familiare o convivente;
- per il congiungimento nel medesimo loculo con resti mortali o urne cinerarie di parenti.

d) Criteri e modalità per le esumazioni/estumulazioni ordinarie

Di norma ogni anno il Comune Affidante o Cooperativa, procede alla pianificazione delle future Esumazioni ed Estumulazioni, sulla base sia delle necessità ricettive del Cimitero di sua pertinenza, che della scadenza delle concessioni.

Le Esumazioni/Estumulazioni ordinarie vengono normalmente pianificate con largo anticipo, in modo da permettere un'idonea informazione all'utenza interessata.

L'informativa sul programma e sulle modalità di esecuzione delle operazioni stesse, solitamente nei mesi di ottobre/novembre in concomitanza con la ricorrenza dei defunti (comunque sempre con i giorni di anticipo previsti dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante), avviene a mezzo di avvisi affissi sui manufatti, sui campi interessati e all'ingresso dei cimiteri in apposita bacheca.

In tali avvisi vengono indicati i nominativi dei defunti, data di morte, collocazione e scadenza della concessione. Per tali servizi viene dato inoltre avviso anche attraverso le altre forme previste dal Regolamento Comunale sopraccitato.

Quando i parenti sono a conoscenza che il nominativo di un loro estinto è inserito negli elenchi dei defunti da esumare e/o da estumulare, devono contattare sollecitamente la Cooperativa, i cui recapiti sono riportati sugli avvisi esposti.

A seguito del contatto, gli utenti sono invitati a lasciare i loro dati anagrafici ed i recapiti telefonici, per essere contattati prima di procedere alla pianificazione della Esumazione o della Estumulazione. Per le operazioni massive di esumazioni/estumulazioni si chiede la predisposizione di ordinanza per la chiusura del cimitero per i cittadini ad esclusione dei famigliari delle operazioni cimiteriali.

Successivamente si procede alla preparazione del campo oggetto di Esumazione mediante la messa in sicurezza del campo.

Lo scavo viene generalmente effettuato i giorni antecedenti all'operazione, eseguito con mezzo meccanico sino alla profondità necessaria per l'individuazione del feretro. Il restante terreno, ai lati della cassa, viene rimosso manualmente con badile. Il giorno fissato dell'esumazione, con la presenza degli aventi titolo si procede poi con l'ispezione, andando a verificare lo stato del defunto, e alle

successive operazioni di rivestimento per resti mortali inconsunti, ovvero alla collocazione dei resti ossei in apposito contenitore.

Ad operazione terminata si procede al trasporto presso la camera mortuaria del cimitero oppure presso la destinazioni decise dagli eventi titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).

Anche per l'Estumulazione viene predisposto, come per le Esumazioni, la messa in sicurezza del manufatto interessato all'operazione.

Per entrambi i Servizi tutti i manufatti circostanti non interessati dalle operazioni, vengono protetti con materiale idoneo.

Vengono rimossi tutti i cippi, tumuli, provvisori o lapidi, con smantellamento di queste ultime per il successivo smaltimento in impianti idonei.

È fatto salvo lo smaltimento dei marmi solo a seguito di specifica richiesta di recupero da parte del familiare e successivo riutilizzo all'interno del cimitero. Vengono inoltre rimossi fiori e piante per il successivo smaltimento.

Viene effettuato sia per le esumazioni/estumulazioni il recupero ove possibile, della sola fotoceramica che viene restituita ai familiari o in alternativa, in assenza degli stessi, custodita all'interno del cimitero per il periodo successivo all'operazione indicato nel Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

e) Criteri e modalità per le Esumazioni/Estumulazioni straordinarie

Le Esumazioni/Estumulazioni straordinarie sono disciplinate dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante e, a parte la procedura per la autorizzazione, vengono in generale gestite come le Esumazioni/ Estumulazioni ordinarie.

f) Rinvenimento di oggetti durante le operazioni di esumazione/estumulazione e recupero dei materiali di arredo.

Qualora nel corso di Esumazioni o Estumulazioni vengano rinvenuti oggetti preziosi o ricordi personali, i medesimi sono consegnati dal Responsabile dei Servizi Cimiteriali della Cooperativa agli aventi diritto, qualora presenti.

Indipendentemente dalla presenza degli aventi diritto, gli oggetti preziosi o i ricordi personali rinvenuti in occasione di Esumazioni o Estumulazioni sono conservati all'interno della cassetta di zinco se fossero già decomposti, oppure nell'apposita cassa di cartone per inumazione in campo consumo nel caso di non decomposizione.

Alla scadenza delle sepolture tutti i materiali d'arredo, passano nella disponibilità del servizio cimiteriale e sono destinati a rottamazione. È possibile per gli aventi titolo, prima dell'esecuzione delle operazioni di Esumazione ed Estumulazione, richiedere l'autorizzazione all'asporto di arredi funebri secondo le modalità stabilite dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante e secondo le modalità rilasciate alla firma della richiesta di esumazione/estumulazione.

g) Destinazione del defunto dopo l'esumazione/estumulazione

A seconda del risultato dell'operazione cimiteriale, ovvero che sia rinvenuta la salma indecomposta (cioè la salma che non si è mineralizzata nel corso della sepoltura: resti "mortali"), oppure i resti ossei (cioè la salma che si è mineralizzata nel corso della sepoltura), gli aventi diritto hanno la possibilità di adottare diverse soluzioni per la collocazione dei resti mortali, che potranno concordare direttamente con l'addetto della Cooperativa, riassunte nella tabella seguente (Tabella 01).

<p style="text-align: center;">Tabella Riassuntiva Destinazioni possibili dei Resti Ossei e dei Resti Mortali</p>		
Resti	Operazione	
	Tipo	Descrizione
Ossei	Tumulazione	In una celletta ossario per un periodo come previsto dal Regolamento cimiteriale del Comune Affidante
		In una tomba di famiglia
		Se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo stagno in cui è già stato tumulato un altro congiunto
	Collocazione nell'ossario comune	I resti ossei, non rivendicati dai parenti entro tre mesi dall'effettuazione delle operazioni di Esumazione o di Estumulazione, sono depositi nell'ossario comune. Tali resti vengono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un coniunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del coniunto.
	Cremazione	I resti ossei possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in celletta ossario o in loculo stagno dove è già tumulato un coniunto o affidate ai parenti.
Mortali	Inumazione	Resti non scheletrici sono sepolti nella nuda terra per il periodo previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante. Sul luogo di Inumazione è collocato un cippo provvisorio sul quale può essere applicata la foto del defunto. Considerata la provvisorietà della sistemazione e la breve durata del periodo di Inumazione, non è autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo (cippo e tumulo). I resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono di norma esumati e gli eventuali resti ossei, non rivendicati dai parenti al momento dell'effettuazione delle operazioni originarie di Esumazione/Estumulazioni, sono depositi nell'ossario comune. I resti ossei sono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un coniunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio coniunto.
	Cremazione	I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in celletta ossario o in loculo stagno dove è già tumulato un coniunto o affidate ai parenti.

5. Servizi cimiteriali connessi, complementari ed accessori

I principali Servizi Cimiteriali connessi, complementari ed accessori (nel seguito Servizi complementari) gestiti dalla Cooperativa, oggetto di questo Documento e del Contratto di Servizio, sono:

1. Pratiche Amministrative
2. Custodia dei cimiteri e regolamentazione accessi
3. Manutenzione del patrimonio cimiteriale

Nell'espletamento delle proprie attività la Cooperativa garantisce il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento. Particolare attenzione viene prestata alla raccolta differenziata dei rifiuti prodotti all'interno del cimitero.



5.1 Illuminazione votiva

La Concessionaria gestisce il servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del Comune Affidante, attraverso la socia Zanetti.

La gestione prevede:

- la gestione dei contratti di allacciamento e di abbonamento annuo (stipule, disdette, variazioni)
- i lavori di allacciamento e distacco delle lampade
- le manutenzioni ordinarie e straordinarie degli impianti

Le richieste di nuovi allacciamenti, variazioni o disdette devono essere presentate direttamente all'ufficio operativo della ZANETTI S.r.l. VIA EMILIO VISCONTI VENOSA 7 – 20122 MILANO Tel. 0382-874121 Fax 0382-879042, E-mail: zanettisrl@tin.it.

I costi del servizio (allacciamento + canone annuo) sono stabiliti da apposita deliberazione del Consiglio Comunale Affidante. Il pagamento si effettua con bollettino di c/c postale o altre forme, a cui seguirà l'attivazione dell'allacciamento.

Ogni anno l'intestatario del contratto di illuminazione votiva è tenuto al pagamento del relativo canone, mediante bollettini di pagamento spediti a cura del gestore del servizio o tramite pagamento diretto agli incaricati del gestore presso il cimitero nelle date e negli orari che verranno preventivamente comunicati al pubblico.

La segnalazione di eventuali guasti alle lampade votive può essere fatta o telefonicamente o via mail.

5.2 Pratiche amministrative

Nell'ambito della utilizzazione dei Servizi Cimiteriali da parte degli Utenti la predisposizione delle pratiche amministrative necessarie può essere attivata presso:

a) gli Uffici Amministrativi del Comune Affidante per:

- le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero dei defunti)
- le autorizzazione alla cremazione per i deceduti nel Comune Affidante
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti
- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri
- l'autorizzazione delle richieste di posa lapidi o altri lavori cimiteriali

b) il cimitero per:

- la stipula dei contratti relativi alle concessioni (loculi, cellette ossario e/o sepolture di famiglia) così come disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante
- la eventuale voltura per subentri al concessionario nominato
- la riscossione delle tariffe previste per i Servizi Cimiteriali principali (mediante consegna nota spesa cui dovrà seguire bonifico bancario)

5.3 Custodia dei cimiteri e regolamentazione degli accessi

La Cooperativa, in quanto responsabile sulla base del Contratto di Servizio della custodia e della sorveglianza del cimitero, provvede:

- all'apertura e chiusura dello stesso secondo gli orari stabiliti dall'Amministrazione del comunale del Comune Affidante
- alla sorveglianza degli accessi favorendo le modalità di ingresso delle persone diversamente abili
- alla esecuzione delle attività di sua competenza specificate nel Contratto di Servizio necessarie a garantire la corretta fruibilità del cimitero stesso

L'accesso ai cimiteri cittadini con automezzi viene consentito secondo le disposizioni contenute nel Regolamento cimiteriale comunale.

5.4 Manutenzione del patrimonio cimiteriale

La Cooperativa, quando e nei termini previsti dal Contratto di Servizio, si occupa:

- della manutenzione e gestione dei locali della camera mortuaria
- degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare cimiteriale
- della cura del verde pubblico cimiteriale
- della pulizia delle aree pubbliche cimiteriali

6. Qualità dei Servizi Cimiteriali

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini, la Cooperativa ha adeguato il proprio Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità (integrato con il Sistema Gestione Ambientale e Sistema Gestione Sicurezza) ai migliori standard internazionali ed ha conseguito la certificazione secondo la norma internazionale ISO 9001, con il seguente campo di applicazione: “Gestione dei Servizi Cimiteriali e opere connesse, complementari ed accessorie”.

Come parte del proprio Sistema sopracitato, la Cooperativa, assicura il monitoraggio continuo e la misurazione dei propri processi lavorativi, allo scopo di dimostrare la capacità dei processi stessi di ottenere i risultati pianificati.

A tal fine vengono:

- rilevati i dati relativi all'andamento del servizio (indicatori)
- analizzati i dati ricercando potenziali miglioramenti
- stabiliti annualmente gli obiettivi di miglioramento, anche in relazione ai propri impegni contrattuali con il Comune Appaltante (Contratto di Servizio)

I principali requisiti dei servizi assicurati dalla Cooperativa sono riportati nella seguente tabella (Tabella 02):

Tabella 02

REQUISITI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI CIMITERIALI			
Dimensioni	Fattore	Indicatore	Standard
Erogazione servizi	Sepolture	Orari previsti dalla determina Comunale vigente	Rispetto degli orari
		Formazione del tumulo dopo l'avvenuta inumazione	Immediatamente dopo l'inumazione
Livello di ricettività	Accessibilità	Segnaletica informativa interna e di fronte al Cimitero	Mantenimento della sua efficacia originale
	Orario	Orario di accesso pubblico alle strutture Cimiteriali	Rispetto degli orari decisi dal Comune Affidante
Funzionalità ambienti ed infrastrutture	Gestione: <ul style="list-style-type: none">• Pulizie• Manutenzione del Verde• Servizio idrico• Lampade votive (allacciamento, sostituzione)	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri e campate.	Quotidiano
			Pulizia viali, riquadri e campate: almeno ogni 15 gg.
			Pulizia servizi quotidiana.
		Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, piante/siepi esistenti all'interno del cimitero	Taglio erba almeno ogni 20 giorni tra aprile e novembre. Diserbi e siepi secondo necessità.
		Disponibilità di acqua dalle fontane del Cimitero	Con continuità durante le ore di apertura al pubblico delle strutture Cimiteriali

In riferimento agli indicatori di qualità di cui all'art. 7, d.Lgs. n. 201/2022, definiti sulla base delle indicazioni di cui all'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, ed alle modalità di ristoro, si riporta la seguente tabella:

INDICATORI DI QUALITÀ art 7 d. Lgs. 201/2022						
Descrizione	Tipologia indicatore	Servizi cimiteriali	Note	Ristoro	Luci votive	Ristoro
Qualità contrattuale Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Si			Si	
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	8 ore	Funerali	In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sulla tariffa del servizio	1 ora	In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sul canone annuale
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	8 ore	Esumazioni Estumulazioni	In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sulla tariffa del servizio	1 ora	In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sul canone annuale
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	1 ora		In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sulla tariffa del servizio	8 ore	In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sul canone annuale
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	24 ore		In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sulla tariffa del servizio	24 ore	In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sul canone annuale
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	24 ore		In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sulla tariffa del servizio	24 ore	In caso di ritardo rispetto al tempo definito dall'indicatore di qualità, ristoro del 5 % sul canone annuale
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	24 ore			4 ore	
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Si			Si	
Carta dei servizi	qualitativo	Si			Si	
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Si			Si	
Qualità tecnica						
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Si			Si	
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Si			Non applicabile come da tabella ministeriale	
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Si			Si	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si			Si	
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Si			Si	
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico						
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	No			Si	

7. Tutela degli utenti

7.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti

E' diritto degli Utenti di segnalare la violazione della presente Carta dei Servizi compilando il Modulo allegato a questo documento (Allegato N° 01) e disponibile nella portineria del Cimitero, e facendolo pervenire alla Cooperativa secondo le modalità indicate nel Modulo stesso.

La Cooperativa, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferirà al reclamante e per conoscenza al Comune Affidante, l'esito degli accertamenti compiuti con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. La Cooperativa si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con il Responsabile di Servizi Cimiteriali.

All'interno del percorso di miglioramento del servizio a favore dei Cittadini, la Cooperativa intende sviluppare un progetto di comunicazione volto a raccogliere il maggior numero di elementi per migliorare il servizio e la gestione. In questo senso verranno raccolte informazioni relative a segnalazioni, suggerimenti, proposte, consigli, osservazioni e reclami, secondo le seguenti modalità:

- registro delle osservazioni, suggerimenti e reclami a cura del personale presente in Cimitero
- tradizionale raccolta cartacea anonima con cassetta presso il Cimitero
- invio di comunicazioni via mail
- creazione di form dedicato on line (reperibile sul sito del Comune)

7.2 Rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi cimiteriali

Per valutare il grado di soddisfazione degli Utenti la Cooperativa considera importante ogni opportunità per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. In questa ottica:

- effettua nell'ambito del suo Sistema integrato di Gestione per la Qualità una attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti
- istituisce una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione sopraccitato, mettendo a disposizione un apposito questionario allegato a questa Carta dei Servizi (Allegato N° 02)

Il questionario è reperibile presso la portineria del Cimitero e può essere fatto pervenire compilato agli uffici della Cooperativa di Albiate o di Carate Brianza, oppure depositato presso apposita cassetta posta nei pressi del locale custode. La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.

8. Altre informazioni utili per gli utenti cimiteriali

8.1 Destinatari dei servizi

- a) I cittadini residenti nel Comune affidante
- b) Coloro che hanno risieduto nel territorio comunale
- c) Coloro il cui decesso avvenga nel territorio comunale

8.2 Tariffe e modalità di pagamento dei servizi cimiteriali

Per conoscere le tariffe aggiornate dei servizi cimiteriali a titolo oneroso per l'utente (canoni di concessione, delle sepolture per inumazione e tumulazione, esumazioni, estumulazioni e traslazioni richieste da privati, altre operazioni cimiteriali) e le modalità per il loro pagamento è possibile rivolgersi agli uffici preposti del Comune Affidante o della Cooperativa.

8.3 Orari di accesso al cimitero

Orario Autunno-Inverno

- Mesi da novembre a febbraio: tutti i giorni dalle 8:00 alle 17:00

Orario Primavera-Estate

- Mesi da marzo ad aprile: tutti i giorni dalle 7:00 alle 18:00
- Mesi da maggio a agosto: tutti i giorni dalle 7:00 alle 20:00

8.4 Uffici amministrativi del servizio cimiteriale

- Per tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, i cittadini possono contattare il seguente numero:
 Sig.ra Marta Quaranta: 338/2923724
 e-mail: m.quaranta@gruppocooperativo.eu
- per tutte le pratiche di esumazioni, estumulazioni e rinnovi, i cittadini possono contattare il seguente numero:
 338/6111607
 e-mail: gestione.cimiteri@gruppocooperativo.eu
- per le pratiche delle luci votive, allacciamenti, distacchi, cambio residenza ecc...
 Gestionale: Tel. 0382-874121- Fax 0382-879042
 e-mail: gestionale@zanettisrl.org
- per qualsiasi emergenza si può contattare il custode del Cimitero:
 Sig. Gabriele Buzzi 335/5965431

9. Allegati

9.1 Modulo per reclami, osservazioni o suggerimenti

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ - AMBIENTE - SICUREZZA	MD X8Cc Foglio 1 di 1
MODULO PER RECLAMO, OSSERVAZIONE O SUGGERIMENTO		
La Cooperativa promuove la partecipazione degli Utenti al miglioramento dei Servizi Cimiteriali di competenza e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi ed inoltrare osservazioni e proposte in merito.		
1) Tipo di segnalazione		
RECLAMO <input type="checkbox"/>	OSSERVAZIONE <input type="checkbox"/>	SUGGERIMENTO <input type="checkbox"/>
2) Cimitero della segnalazione		
3) Ubicazione di Area/tomba/loculo/oggetto della segnalazione		
4) Qualificazione Concessionario/erede di sepoltura <input type="checkbox"/> Visitatore <input type="checkbox"/> Altro (da specificare) <input type="checkbox"/>		
5) Oggetto della segnalazione (si prega di compilare in stampatello)		
6) IMPORTANTE: in caso di Reclamo dev'essere sempre completato con i dati anagrafici e la firma, in assenza dei quali il Reclamo sarà considerato come una semplice segnalazione e non darà luogo ad una risposta scritta		
Cognome	Nome	
Indirizzo	e-mail	
Telefono	e-mail	
Desidero ricevere risposta per: <input type="checkbox"/> posta <input type="checkbox"/> e-mail		
Data	Firma	
Il presente modulo compilato può essere inserito nell'apposita cassetta posta in cimitero o inviato via mail all'indirizzo: ilponte@gruppocooperativo.eu		

9.2 Questionario di soddisfazione dei Servizi Cimiteriali

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ - AMBIENTE - SICUREZZA	MD X8Bc
		Foglio 1 di 1

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

Nell'ambito delle attività cimiteriali, la Cooperativa ha l'obiettivo di assicurare grande rispetto e massima attenzione nell'organizzare e gestire Servizi tanto delicati quanto dolorosi. Pertanto, gentile Utente, le Sue risposte ci aiuteranno a migliorare sempre più detti Servizi. Grazie per la collaborazione.

Cimitero di:

1) Come giudica il livello di ricettività? (orari di apertura/segnalética/informazioni)

Esprima il suo giudizio su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo gradimento e 10 è il massimo gradimento

basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

2) Come giudica il livello di qualità dei seguenti fattori relativi alla gestione delle strutture cimiteriali?

Esprima il suo giudizio su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo gradimento e 10 è il massimo gradimento

Pulizia	basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
---------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Manutenzione	basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
--------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Servizio idrico	basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
-----------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

3) Ha avuto contatti con il personale della Cooperativa negli uffici e/o in Cimitero? Se sì, come giudica i seguenti aspetti?

Reperibilità	basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
--------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Cortesia/rispetto	basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
-------------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Accoglienza	basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
-------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Disponibilità	basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
---------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Rispetto dei tempi	basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
--------------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

4) Durante l'esumazione a cui ha partecipato oggi, ci sono stati fattori che durante il servizio funebre le hanno fatto buona impressione?

SI Se sì, quali?

NO

5) Se le è capitato di recente di partecipare a esequie all'interno del Cimitero, ci sono stati fattori che durante il servizio funebre l'hanno infastidita o le hanno creato disagio?

SI Se sì, quali?

NO

6) Provi a pensare ai Servizi Cimiteriali forniti dalla Cooperativa nel suo complesso: che giudizio esprimerebbe?

Esprima il suo giudizio su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo gradimento e 10 è il massimo gradimento

basso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	alto
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------

Vuole gentilmente esprimere qualche osservazione personale? (note di merito, aspetti degni di nota)

.....
.....

Il questionario compilato può essere inserito nell'apposita cassetta posta in cimitero o inviato via mail all'indirizzo: ilponte@gruppocooperativo.eu